

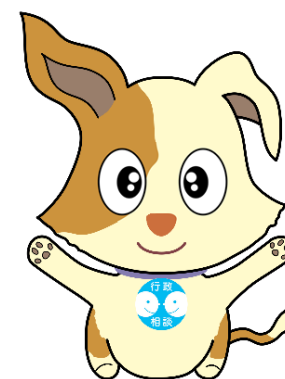


行政相談シンボルマーク

総務省の行政相談の実績（令和3年度）

令和4年6月23日

総務省行政評価局



行政相談マスコット
「キクーン」

目次

- 1 行政相談の受付状況(約12万件) P.1
- 2 新型コロナウイルス感染症関連の相談に対応
(約1万7,500件) **トピック1** P.4
- 3 災害時に特別行政相談活動を展開 **トピック2** P.6
- 4 外国人からの相談対応の取組を推進 **トピック3** P.7
- 5 行政相談委員の活動 P.8
- 6 行政苦情救済推進会議の活動 P.10



総務省では、行政相談を国民に親しみやすく、気軽に利用してもらうため、全国50か所の行政相談センターにおける行政相談窓口の愛称を「きくみみ〇〇」（きくみみ東京など）としました。

1 行政相談の受付状況

総務省の行政相談は、国民の皆様から国の行政に関する照会、苦情、意見・要望など、幅広い行政分野の御相談を受け付け、必要に応じ、関係機関に確認するなどして回答

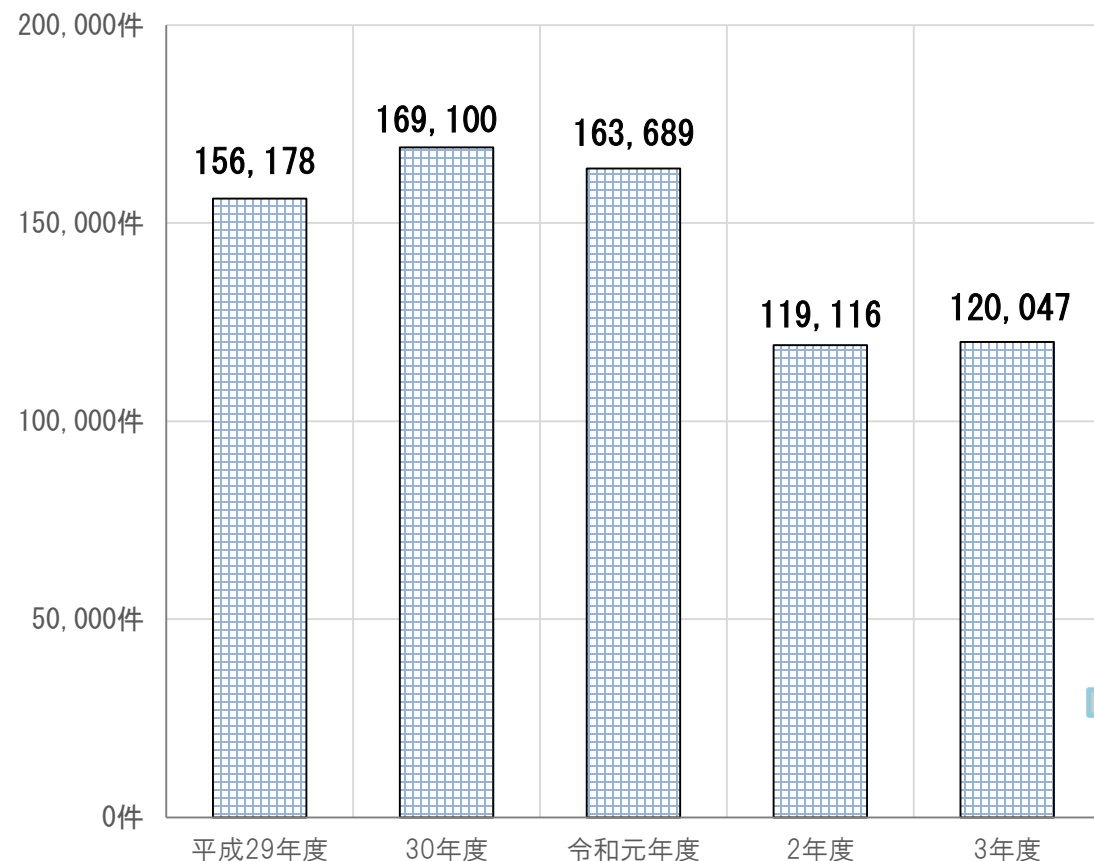
その際、相談内容の解決や実現の促進、行政の制度・運営の改善を図る。

御相談は、全国50か所の行政相談センター「きくみみ」(注)と行政相談委員(約5,000人)が、面談、電話、インターネットなど様々な方法で受付

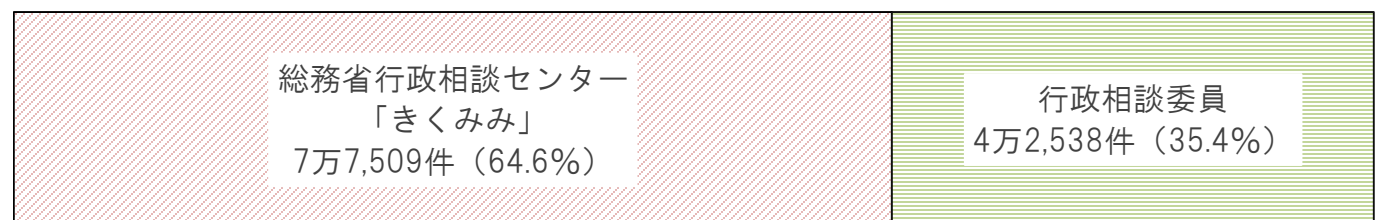
- ◆ 令和3年度の受付件数は12万47件。令和2、3年度は、新型コロナウイルス感染症の感染防止の観点から、定例相談所(市区町村役場等で開催)における対面での相談受付の一定期間中止などにより減少
- ◆ 受付窓口別には、行政相談センター「きくみみ」7万7,509件(64.6%)、行政相談委員4万2,538件(35.4%)
- ◆ 令和3年度に受け付けた国・独立行政法人等の事務に関する相談を行政分野別にみると、①健康・保健、医事・薬事、②登記、戸籍・国籍等、③社会福祉、④雇用・労働、⑤国税・地方税の順に受付件数が多い。

(注) 「総務省行政相談センター」は、管区行政評価局・行政評価支局・行政評価事務所及び行政監視行政相談センターの行政相談窓口の呼称であり、「きくみみ」は愛称

行政相談の受付件数の推移



受付窓口別の件数(令和3年度)



主な相談事例と対応結果①

健康・保健、医事・薬事

【照会（窓口・手続の問合せ等）】

- ◇ 総務省行政相談センターにおいて回答
 - 「医療提供体制確保支援補助金」を申請したが、不備の指摘があったため、事務局に電話したがつながらない。どこに問い合わせればよいか知りたい。
 - 新型コロナウイルス感染症の療養期間を証明する書類を発行してもらいたい。どこに問い合わせればよいか知りたい。
- ◇ 関係機関に確認した上で回答
 - 後期高齢者医療の窓口負担割合改正に伴い、被保険者証が2回送付される理由を知りたい。

【苦情・要望陳情】

- ◇ 関係機関にあっせん又は連絡して、改善
 - 手術を受けるため入院前にワクチン接種を済ますよう医師から言われたが、市から受付期限を超過しているとして接種券が発行されず、困っている。
⇒ 市では、基礎疾患のある人の優先接種のため、事前申請の案内チラシを対象者に郵送していたが、相談者は気付かなかった。総務省からの連絡を受けて、市が検討した結果、接種券が発行されることとなった。
 - 国立大学附属病院に郵送で診療記録の開示を求めたが、来院以外に対応できないと言われ困っている。
⇒ 厚生労働省の通達では、診療記録の開示について、本人確認、郵送等の開示方法等具体的な手続は、医療機関の管理者が定めることとしている。総務省があっせんした結果、遠隔地、申請者の健康状態等

来院が困難であるとの正当な理由がある場合は、郵送での診療記録の開示が可能となった。

登記、戸籍・国籍等

【照会（窓口・手続の問合せ等）】

- ◇ 総務省行政相談センターにおいて回答
 - 共有名義の土地を単独名義にしたいので、手続（必要書類や費用等）を知りたい。
 - 法テラス以外に法律相談ができるところを知りたい。
- ◇ 関係機関に確認した上で回答
 - 地方法務局のホームページに、これまで掲載されていた新築建物の課税標準価格の認定基準表が掲載されなくなったが、その理由を知りたい。

【苦情・要望陳情】

- ◇ 関係機関にあっせん又は連絡して、改善
 - 外国人との婚姻届を提出しようとしたところ、市からパスポートの原本提示を求められたが、新型コロナウイルス感染症の影響のため、来日が困難である。どうすればよいか。
⇒ 総務省からの連絡を受け、法務局が検討した結果、市が相談者に原本を提示できない理由を確認し、正当であれば、届出を受け付けた上で、法務局と市で受理の是非を個別協議することとなった。

※ 全国的な課題として行政評価局レポート（「渉外戸籍事務の適正・円滑な処理に関する行政評価・監視 一婚姻届を中心として」（第一報）」（令和3年11月12日）として公表

主な相談事例と対応結果②

社会福祉

【照会（窓口・手続の問合せ等）】

- ◇ 総務省行政相談センターにおいて回答
 - 新型コロナウイルス感染症の影響で仕事が減り、生活が困窮している。支援策を知りたい。
 - 住民税非課税世帯等に対し、10万円の現金を給付する臨時特別給付金の支給要件を知りたい。
 - 母子家庭で生活保護を受給しているが、他県へ転出する場合、どうしたらよいか知りたい。
- ◇ 関係機関に確認した上で回答
 - 多く支給された生活保護費の清算のため、保護費の支給が止められている。いつ再開されるか知りたい。

【苦情・要望陳情】

- ◇ 関係機関にあっせん又は連絡して、改善
 - 生活保護を受給しているが、借家の契約更新ができず困っている。市に相談したところ、これまで家賃を支払ってきており、契約更新できるのではないかと、引き続き居住のため、法律相談を受けるようアドバイスされた。私としては、新たな転居先も見付けており、生活保護によって敷金等を手当てし、転居したいと考えているがどうすればよいか。
- ⇒ 現在の家主が新たに保証人の設定を求めるなど、厚生労働省の通達における「契約更新の拒絶によるやむを得ない転居」に該当すると考えられること、相談者に継続して居住する意思はなく、自ら転居先を見付けていることから、総務省から市に連絡したところ、相談者が希望する生活保護の手当てによる転居が可能となった。

雇用・労働

【照会（窓口・手続の問合せ等）】

- ◇ 総務省行政相談センターにおいて回答
 - 外国人であることを理由に、勤務先が意に沿わない転勤や解雇を強要しないか不安であり、どこに相談すればよいか知りたい。
 - 勤務先が被災し営業できないため、休業扱いとなったが、助成措置がないか知りたい。
 - 神社の社守として清掃・管理を委託している者に最低賃金法は適用されるか知りたい。
- ◇ 関係機関に確認した上で回答
 - 郵便局に勤務していた初期の期間が、退職金の算定に反映されていない。
 - 労災認定について代理人を立て審査請求をしている。請求に当たり本人が役所の窓口に来るよう言われたが、理由を知りたい。

【苦情・要望陳情】

- ◇ 関係機関にあっせん又は連絡して、改善
 - 公共職業訓練を子供の看護のため欠席する場合、看護証明書を提出しないと基本手当が支給されないと訓練施設から言われた。証明書発行は、数千円かかるため、領収書などの提出で欠席を認めてほしい。
- ⇒ 総務省が、証明書類の取扱いについて訓練施設等の調査を行った結果、要・不要など、施設によって差がみられたことから、厚生労働省にあっせん（注）を行い、原則として病院の領収書等金銭的負担のかからないものを提出することとなった。

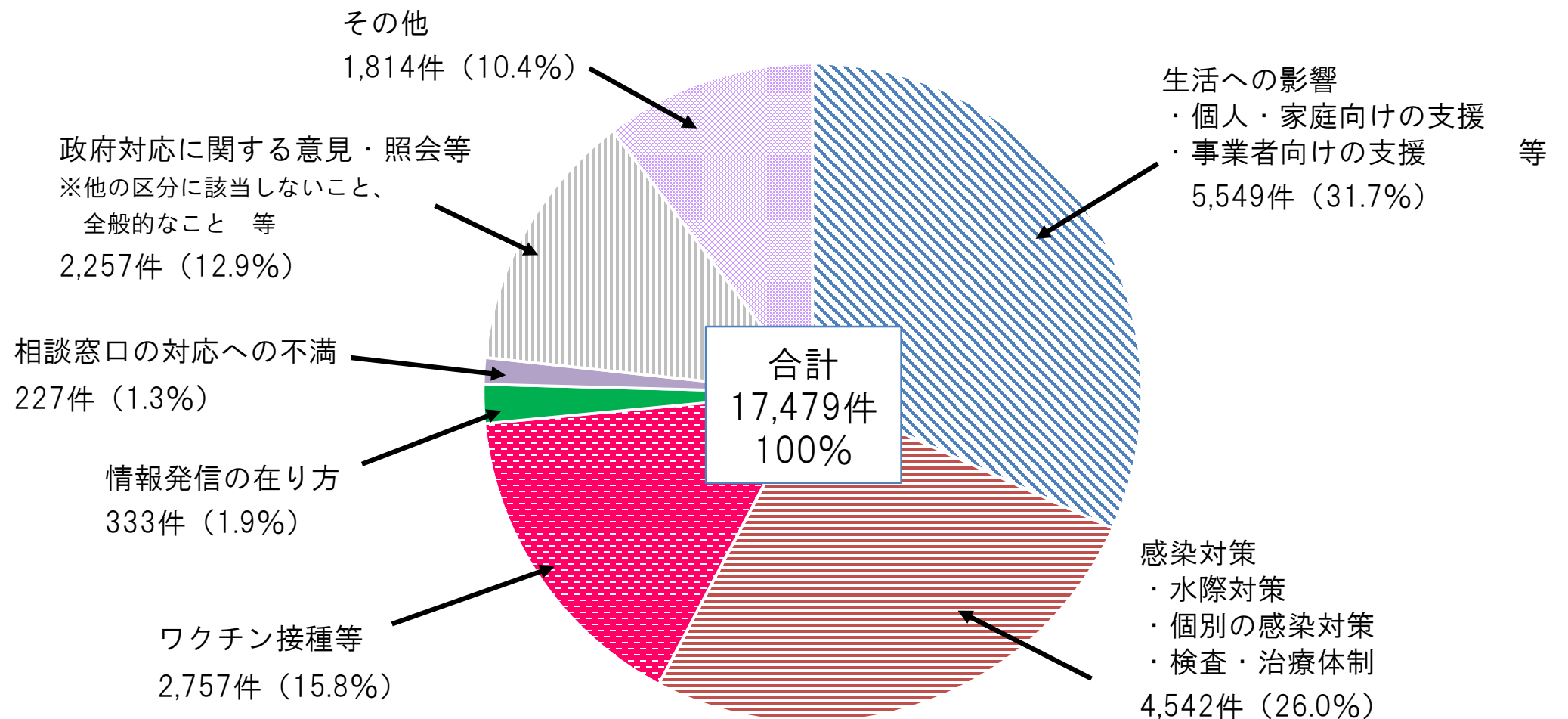
（注） 四国地域行政苦情救済推進会議の意見を踏まえ、令和3年3月24日に四国4県の労働局にあっせん。同年9月、厚生労働省が都道府県労働局等に全国統一的な取扱いについて通知を行った。

2 新型コロナウイルス感染症関連の相談に対応 **トピック1**

- ◆ 令和3年度の新型コロナウイルス感染症に関連する相談の受付件数は、1万7,479件（総務省本省・総務省行政相談センター「きくみみ」の受付件数）
（感染者が我が国において確認された令和2年1月以降、4年5月までの総受付件数は、3万9,742件）

令和3年4月～4年3月の
相談受付件数

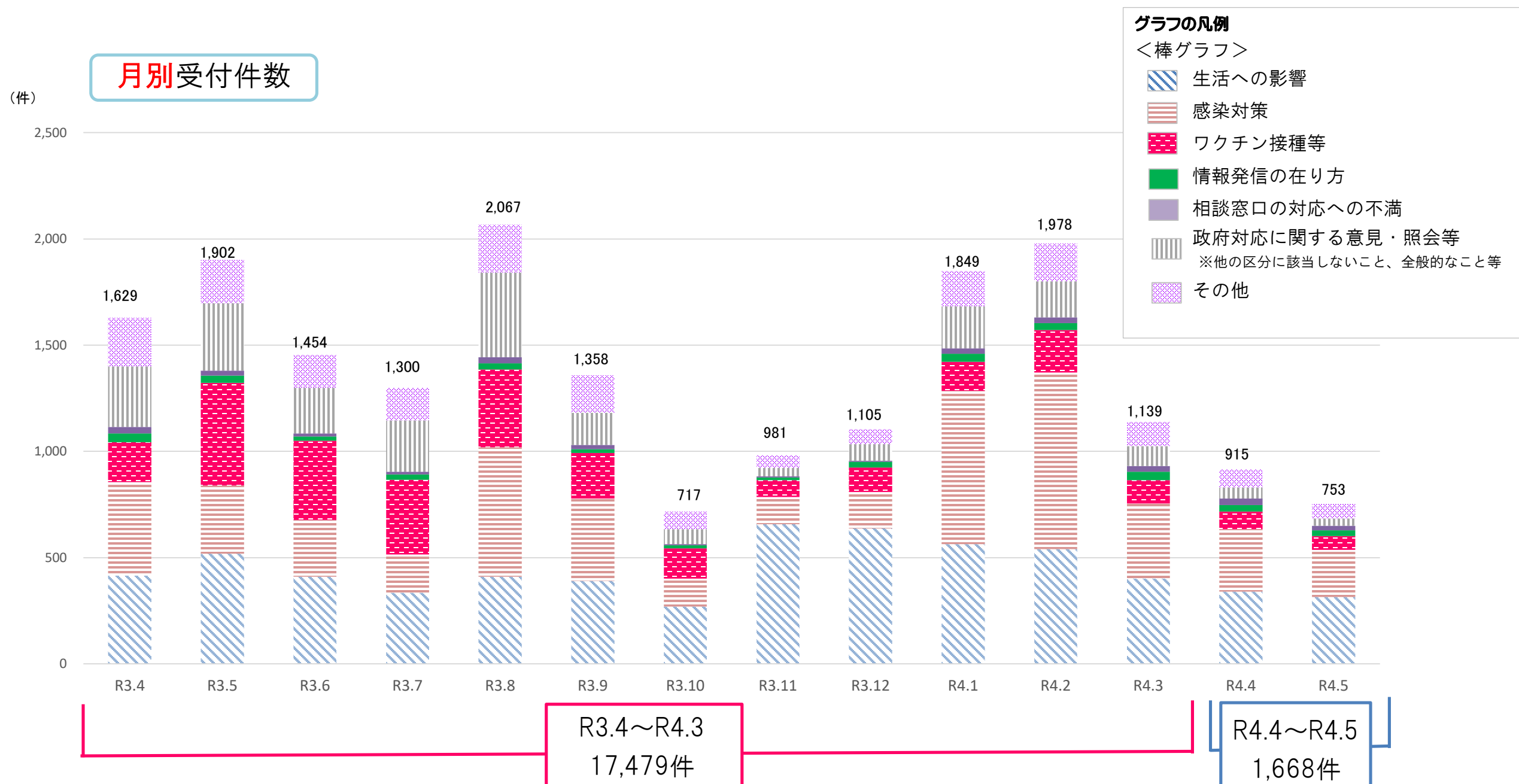
累積受付件数



（注） 行政相談の受付件数は、令和4年6月1日時点のデータに基づく。また、相談の区分は、相談内容の主要な要素により、判断している。

令和3年4月～4年5月の相談受付件数

- ◆ 令和3年度の相談傾向として、新型コロナワクチンに関する相談の増加（4月～8月）、感染状況の一時的な収束とともに相談件数の減少（9月～12月）、感染拡大（1月～2月）による相談件数の増加（保健所の業務のひっ迫で連絡が取れない国民からの相談等）がみられた。また、各種給付金など個人・家庭向けや事業者向けの支援に関する意見・相談が多く寄せられた。



(注) 行政相談の受付件数は、令和4年6月1日時点のデータに基づく。また、相談の区分は、相談内容の主要な要素により、判断している。

3 災害時に特別行政相談活動を展開 トピック2

◆ 大規模な災害が発生した場合、被災者への速やかな情報提供、きめ細かな相談対応を行うため、様々な特別行政相談活動を展開

令和3年7月及び8月の大雨では、以下の活動を実施

- ① 被災者に対する支援制度や相談窓口をまとめたガイドブック（支援措置の窓口リスト）の提供
⇒ 4県（青森県、静岡県、島根県、佐賀県）の総務省行政相談センターにおいて提供
- ② 特設巡回相談所や局所の相談窓口で被災者の方々からの相談を受付
⇒ 2県（静岡県、島根県）の総務省行政相談センターにおいて、2市で延べ6回開設

令和3年7月及び8月の大雨に係る特別行政相談活動



特設巡回相談所（静岡県熱海市）

令和3年12月14日<第6版>

**令和3年8月11日からの大雨による災害
まぐみ佐賀の被災者の皆様への生活支援情報**

令和3年8月11日からの大雨により被災された皆様には、心よりお見舞い申し上げます。被災された方が生活再建を円滑に進めていくために必要な生活支援情報をご提供いたします。また、佐賀県監視行政相談センターにおいても、各種支援・制度のご案内や申請方法などについて相談を受け付けておりますので、お困りになっておりましたら、お気軽にご相談ください。

※ 新型コロナウイルスの感染拡大防止の観点から、来所以外の電話、インターネット、FAX及び郵便によるご相談をご協力をお願いします。

- 電話による相談受付：平日 8:30～17:15（向時勤務以外は留守番電話対応）
行政相談専用ダイヤル 0952-25-1100
- インターネットによる相談受付（市のQRコードからアクセスできます。）
URL：https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/hvzuka/epudan.html
- FAXによる相談受付：0952-22-2652
- 郵便による相談受付：以下に記載の住所に送付

まぐみ佐賀

総務省 佐賀行政監視行政相談センター
〒840-0041
佐賀市堀内2丁目10番20号 佐賀会館4階
電 話：0952-22-2651
総務省の行政相談窓口（全国共通番号）：0570-090110

令和3年12月14日<第6版>

目 次

<p>住まいや身の回りのこと</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 証明書の発行 (P1) 2 被災者のための一般相談窓口 (P4) 3 被災住宅の高急修理 (P5) 4 賃貸型応急仮住居（みなし仮設住宅）(P6) 5 被災住宅への一時入居 (P7) 6 住宅修繕、賃貸住宅の相談窓口 (P8) <p>お金のこと</p> <ol style="list-style-type: none"> 7 被災者生活再建支援金 (P9) 8 災害見舞金 (P10) 9 水に強い住まいづくり支援事業（防災市）(P10) 10 水に強いなわいり再建等事業（武雄市）(P12) 11 令和3年大前被災者暮らし再建補助金（大牟田）(P13) 12 大町町事業再開奨励金（大町町）(P14) 13 佐賀県商工業者再建補助金 (P16) 14 佐賀県小規模事業者営業継続力強化支援事業補助金（災害型）(P17) 15 佐賀県商工業者BOP策定支援補助金 (P18) 16 佐賀県豪雨災害義捐金 (P19) 17 災害補償資金の貸付 (P19) 18 生活福祉資金の貸付 (P21) 19 住宅の建設、補修等の融資 (P21) 20 住宅ローンの返済 (P21) 21 野菜・産物面の各種相談 (P22) <p>役所の手続きのこと</p> <ol style="list-style-type: none"> 22 国賠の特別措置 (P23) 23 県賠の特別措置 (P23) 24 市町村の特別措置 (P24) 25 公共料金の減免措置 (P24) 26 年金に関すること (P24) 27 登記簿証（権利証）、登記簿別冊を紛失した場合 (P25) 28 御巣又は取り壊した建物の滅失登記 (P25) 29 運転免許証の再交付 (P26) 30 自動車の中身手続 (P26) 	<p>民間の手続きのこと</p> <ol style="list-style-type: none"> 31 損害保険 (P27) 32 生命保険の契約内容 (P27) 33 預貯金凍結、印鑑を紛失した場合 (P28) 34 法律相談の窓口 (P28) <p>医療・健康のこと</p> <ol style="list-style-type: none"> 35 医療機関の受診 (P29) 36 こころの悩みに関する相談 (P29) <p>教育のこと</p> <ol style="list-style-type: none"> 37 学生への支援（奨学金の滞付・貸与及び減額返還・返還期限猶予、支援金の充給）(P30) <p>事業者の方向け相談窓口</p> <ol style="list-style-type: none"> 38 中小企業者を対象とした相談窓口 (P31) 39 農林漁業関係の相談窓口 (P32) 40 宿泊事業者向けの特別相談窓口 (P33) <p>その他の情報、お役立ち情報ウェブサイト</p> <ol style="list-style-type: none"> 41 太陽光発電システムの水害時の感電の危険性 (P34) 42 ペットの支援について (P34) 43 災害に備えた高齢者法について (P35) 44 お役立ち情報ウェブサイト (P36)
--	---

窓口リスト（まぐみ佐賀）
（左：表紙、右：目次）

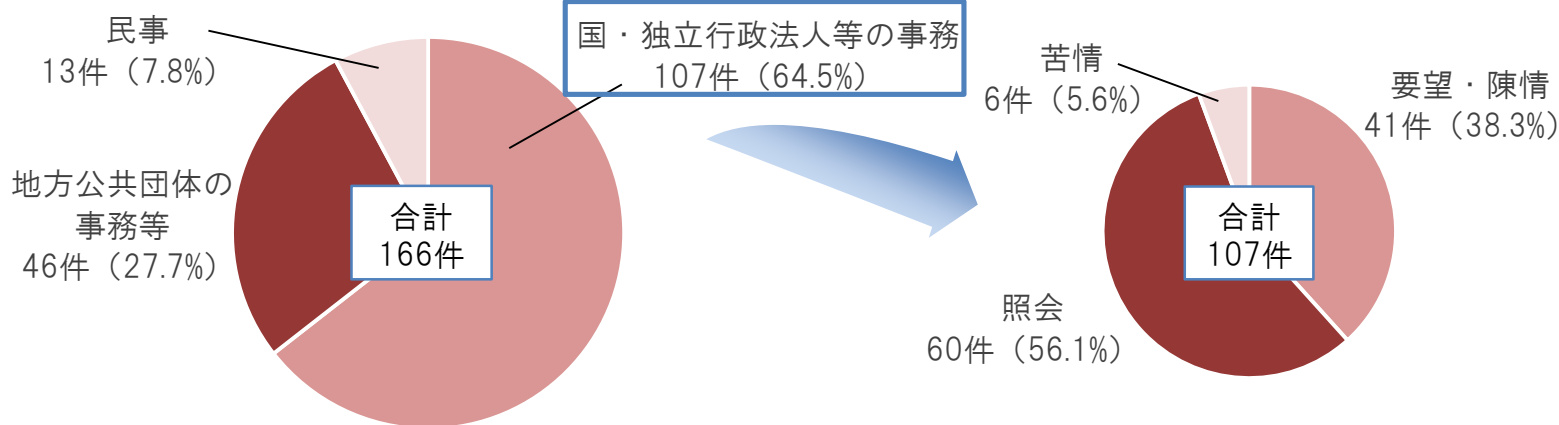
（主な相談内容）

- 被災して休業しているが、営業再開のための行政からの支援はないか。（静岡）
- バスの迂回ルートが時間がかかるので、被災前のルートに戻してほしい。（静岡）
- 所有する山が崩れるなどして、畑に大量の土砂が流出したり、他人が所有する材木小屋に損害を与えたりしたが、修繕費用等行政からの支援はないか。（島根）

4 外国人からの相談対応の取組を推進 トピック3

- ◆ 平成30年12月に「外国人材受入れ・共生のための総合的対応策」（令和3年度改訂）が策定され、政府一丸となって関連施策を着実に実施するとともに、当該対応策の充実を図ることとされている。
- ◆ 行政相談においても、各相談窓口に配備した多言語音声翻訳機器等の活用などにより相談体制の充実を図るとともに、地方公共団体の多文化共生担当、国際交流協会等関係機関との協力・連携を一層推進
- ◆ 令和3年度の外国人からの相談受付件数は166件（うち、英語メール22件）。（令和2年度224件）

外国人からの相談受付件数



英語版チラシ



市が主催する外国人居住者向け相談会に参加し、行政相談を受付（令和3年11月大阪府東大阪市）

（主な相談内容）

- 在留期間更新許可申請が認められなかったが、在留資格基準の運用を知りたい。
- 帰化許可の申請の方法を知りたい。
- 在留資格変更許可申請に伴う回答書面の提出を求められているが、日本語の文字が書けず、どこに相談すればよいか。
- 外国人同士の結婚の届出をする際に、出生届が必要な理由を確認したい。



行政相談パネル展でのピクトグラム表示（令和3年10月広島県福山市）

5 行政相談委員の活動

- ◆ 行政相談委員は、令和3年に制度創設60周年
 - ◆ 全国の委員（約5,000人（各市区町村に1人以上配置））は、相談所の開設や広報活動などを行い、相談を受付（令和3年度：4万2,538件）
 - ◆ 行政相談委員法に基づき、総務大臣に行政運営の改善に関する意見を提出（令和3年度：196件）。意見について、行政分野別にみると、「選挙」、「健康・保健、医事・薬事」、「生活安全・交通安全等」の順に件数が多い。また、一部は、本省から関係行政機関等に参考連絡し、行政運営を改善
 - ・年金請求書に添付する住民票等の交付時期の記載を強調してほしい → 被保険者向け案内資料の改訂
 - ・NTTと思わせる電話料金割引又は事業者の変更の勧誘を規制すべき → 関係省令改正を含め、事案への対応の強化
- ※ 令和2年度に提出された意見に基づき、3年度に改善

定例相談所・巡回相談所



滋賀県大津市での定例相談所

- ◇ 市区町村役場・公民館・集会所など国民に身近な場所で定期的に相談所を開設
- ◇ 遠隔地の住民向けに市区町村内を巡回して相談を受付（3年度：延べ2万8,409回開設）

行政相談懇談会・出前教室



秋田県由利本荘市の小学校での出前教室

- ◇ 自治会・婦人会・社会福祉団体など地域の方々との行政相談懇談会を開催（3年度：141回開催）
- ◇ 小中学校等で行政相談について説明する出前教室を開催（3年度：106回開催）

行政相談の広報活動



富山市担当委員がケーブルテレビに出演

- ◇ コミュニティFM、ケーブルテレビなどの地域密着型メディアへ出演し、行政相談のPRを実施（3年度：149人出演）
- ◇ イベント会場や街頭で広報活動を展開

行政相談委員が相談を受け、改善に至った相談事例

倒木のおそれがある街路樹の伐採

【相談要旨】

国道の歩道の街路樹が立ち枯れ状態であり、倒れると危険なため、伐採してほしい。

【改善前】



【対応状況】

相談を受けた行政相談委員が現地を確認した上で、関係行政機関に連絡した結果、街路樹は伐採された。

【改善後】



簡易郵便局廃止に伴い撤去された郵便ポストの再設置

【相談要旨】

団地の近くにあった簡易郵便局が廃止され、郵便ポストも撤去された。このため、遠く離れた郵便ポストまで行かなければならないため、近くに設置してほしい。

【改善前】



【対応状況】

相談を受けた行政相談委員が現地を確認した上で、地元の郵便局を通じて日本郵便株式会社に連絡した結果、団地の入口に郵便ポストが設置された。

【改善後】



認定こども園の横の水路への転落防止柵の設置

【相談要旨】

認定こども園から駐車場までの道に水路（幅1.5m）があり、落ちそうで危ないので、転落防止柵を設置してほしい。

【改善前】



【対応状況】

相談を受けた行政相談委員が現地を確認した上で、市に連絡したところ、地元自治会でも要望しているか確認が必要とのことであった。委員が地元自治会と相談した結果、自治会からも設置の要望が出され、転落防止柵が設置された。

【改善後】



小腸機能障害の方に対するストーマの給付

【相談要旨】

夫は、小腸機能障害1級の障害者手帳の交付を受けており、ストーマ（注）が欠かせない生活を送っている。

市が日常生活用具の給付事業（厚生労働省が日常生活用具給付等事業として、通知等を発出）でストーマを給付していることを知り、出向いたところ、「ストーマの給付対象は、直腸機能障害に限られている。」と言われ、納得がいかない。

（注）ストーマ：消化管や尿路の疾患等により、腹部に便又は尿を排せつするために造設された排せつ口のこと

【対応状況】

相談を受けた行政相談委員が市に連絡し、委員も同席して、相談者との話し合いが行われた。市において、相談者の生活の実情を踏まえた検討の結果、医師の診断書を提出してもらうことにより、小腸機能障害の方にもストーマが給付されることになった。



6 行政苦情救済推進会議の活動

- ◆ 総務省に申出のあった行政相談事案の処理に民間有識者の意見を反映させるための総務大臣の懇談会（昭和62年12月発足） ※ 地方は8管区行政評価局（支局）及び3行政評価事務所に設置
- ◆ 令和3年度は13回（本省4回、地方9回）開催、22件（新規12件、継続10件）を付議し、7件のあっせん等を実施

総務省本省の行政苦情救済推進会議メンバー

（敬称略）

- ◎江利川 毅（公益財団法人医療科学研究所理事長）
- 小野 勝久（公益社団法人全国行政相談委員連合協議会会長）
- 梶田 信一郎（元内閣法制局長官）
- 齋藤 誠（東京大学大学院法学政治学研究科教授）
- 榊原 一夫（弁護士、元大阪高等検察庁検事長）
- 高橋 滋（法政大学法学部教授）
- 南 砂（読売新聞東京本社常務取締役調査研究本部長）

◎は座長（令和4年6月現在）



行政苦情救済推進会議の意見を踏まえてあっせんした事例

有効期限が切れた国民健康保険等の被保険者証等の自身による破棄

【相談要旨】

被保険者証には有効期限が書かれており、使用時に病院がチェックするので、市町村が回収しなくても支障がないことから、被保険者が自ら破棄できないか。

【対応状況】（令和3年4月28日 厚生労働省にあっせん）

厚生労働省は、あっせんを受け、有効期限切れとなった国民健康保険被保険者証、高齢受給者証、後期高齢者医療被保険者証のいずれも、被保険者自身で破棄しても差し支えないよう省令を改正し、その趣旨を含め、都道府県・市町村等に周知することとなった。

省令における被保険者証等様式の記載状況（イメージ）

○○都道府県 国民健康保険 被保険者証 記号 ○○○○ 番号 ○○○○ 氏名 総務 太郎 生年月日 平成○年○月○日 交付者名 ○○市	有効期限 令和○年○月○日 備考 1. プラスチックその他の材料を用い、使用に十分耐え得るものとする。 2. 大きさは、縦 54 ミリメートル、横 86 ミリメートルとする。 3. 4. 5. 6. 有効期限を経過したときは、被保険者証を使用することはできないので、速やかに、市町村に提出して、検認又は更新を受けること。
---	---



その他、「太陽光発電設備を相続した際の名義変更手続の見直し」についても、令和4年1月28日、資源エネルギー庁にあっせん